

**АНАЛИЗ ОТНОШЕНИЙ ПО УПРАВЛЕНИЮ КОНФЛИКТАМИ
В ОРГАНИЗАЦИИ**

Воротникова А.Ю.,

магистрант

Уральский государственный аграрный университет

г. Екатеринбург, Россия

**ANALYSIS OF RELATIONSHIP FOR CONFLICT MANAGEMENT
IN THE ORGANISATION**

Vorotnikova A.

Graduate student

Ural State Agrarian University

Yekaterinburg, Russia

АННОТАЦИЯ

Статья посвящена исследованию причин возникновения конфликтных ситуаций на примере Уральского управления государственного автодорожного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта, а также определения личностных предрасположенностей сотрудников к конфликтному поведению, выявления определенных стилей разрешения конфликтной ситуации. Автором разработаны практические рекомендации по профилактике конфликтных ситуаций в организации.

ABSTRACT

The article is devoted to the study of the causes of conflict on the example of Ural management of the state road supervision of the Federal service for supervision in the sphere of transport, as well as a definition of personal dispositions of employees to conflict behavior, the identification of specific styles to resolve conflict. The author developed practical recommendations for the prevention of conflict situations in the organization

Ключевые слова: управление конфликтами, исследование, причины возникновения конфликтных ситуаций в организации, способы поведения работников в конфликтных ситуациях, рекомендации по профилактике конфликтных ситуаций в организации.

Keywords: conflict management, research, causes of conflict in organizations, the ways of employees' behavior in conflict situations, recommendations for the prevention of conflict situations in the organization.

В современных социально-экономических условиях модернизации экономики и повышения уровня социальной напряженности в обществе объективной необходимостью является формирование технологии управления конфликтами в организации. Отсутствие деструктивных конфликтов в организации оказывает значительное влияние на уровень удовлетворенности трудом сотрудников компании [1].

Управление конфликтами как сложный процесс включает конкретные виды деятельности: профилактика и предотвращение возникновения конфликта; диагностика и регулирования конфликта на основе корректировки поведения его участников; прогнозирование развития конфликтов и оценка их функциональной направленности; разрешения конфликта[4].

С целью выяснения причин, способствующих возникновению конфликтных ситуаций, а также определения личностных предрасположенностей сотрудников к конфликтному поведению, выявления определенных стилей разрешения конфликтной ситуации было проведено исследование в Уральском управлении государственного автодорожного надзора Федеральной службы по надзору в сфере транспорта. Для проведения исследования была разработана анкета по причинам конфликтности в организации, разрешению конфликтов, возникающих в трудовой деятельности. Также в исследовании была использована методика

«Оценка стратегий поведения в конфликтных ситуациях» К. Томаса (адаптация Н.Гришиной).

Задачи данного исследования:

- 1.Выявить причины возникновения конфликтных ситуаций в организации.
- 2.Определить типичные способы поведения работников в конфликтных ситуациях (избегание, соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление).
3. Разработать рекомендации по профилактике конфликтных ситуаций в организации.

В исследовании приняли участие 50 человек, из них 19 женщин и 31 мужчина. Возрастной состав членов коллектива: от 20 до 65 лет. Результаты анкетирования по выявлению причин, способствующих возникновению конфликтных ситуаций, приведены на рисунке 1.



Рисунок 1. Причины конфликтных ситуаций в организации

По результатам исследования можно сделать вывод, что наибольший удельный вес имеют межличностные конфликты – на это указали 48% опрошенных, на втором месте – борьба за ограниченные ресурсы (материальные средства, оборудование, производственные площади, рабочую силу и т. п.). Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не кто-то другой. Межличностные конфликты возникают также между руководителем и подчиненным, например, когда подчиненный убежден, что руководитель предъявляет к нему непомерные требования, а руководитель считает, что подчиненный не желает работать в полную силу. В качестве следующей причины возникновения конфликтов респонденты отметили нарушение внутригрупповых норм поведения – 24%, так как это влечет распад коллектива на различные группировки, возникновение разногласий между разными категориями работников. Неудовлетворительные коммуникации как причину конфликтов (неполная или неточная информация или отсутствие необходимой информации) отметили 16% опрошенных. Несовершенные каналы коммуникации часто являются не только причиной, но и деструктивным следствием конфликта [2]. По результатам исследования, личностные конфликты в организации занимают 12%. Личностные причины конфликтов связаны как с индивидуально-психологическими особенностями его участников, так и с предъявлением работнику противоречивых требований, рабочей перегрузки или недогрузки.

Результаты теста по методике «Оценка стратегий поведения в конфликтных ситуациях» приведены на рисунке 2.

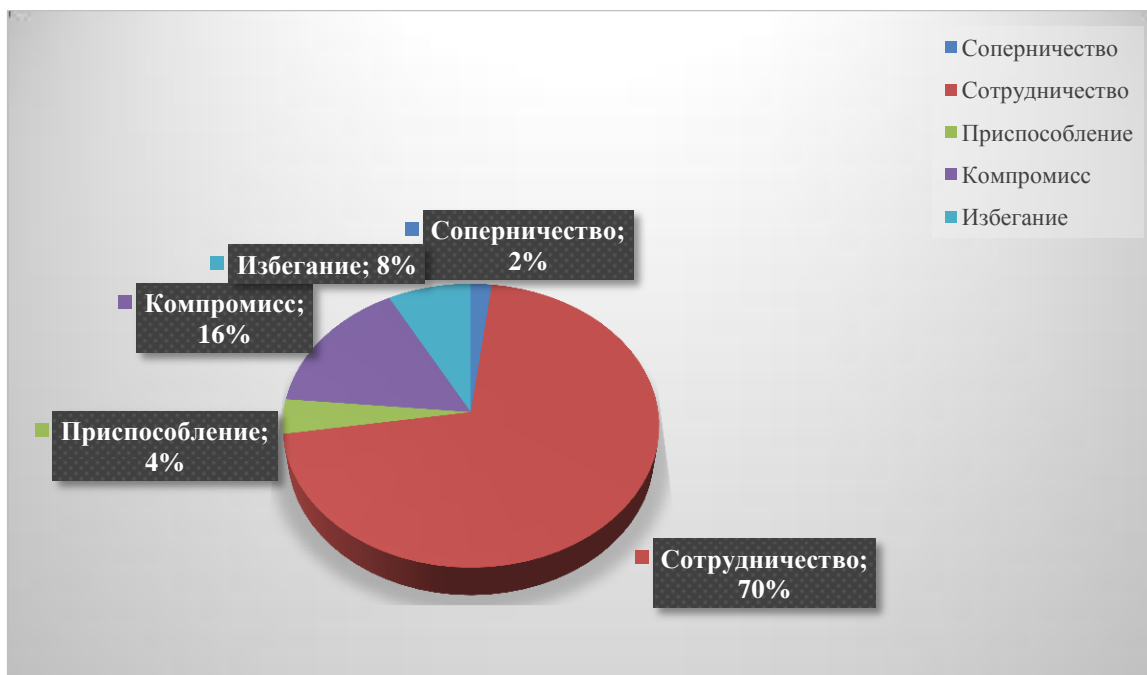


Рисунок 2. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Полученные результаты позволяют сделать следующие выводы, что 70% опрошенных выбирают такую форму поведения в конфликте, как «сотрудничество». Это наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте [3]. Она направляет оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. 16% опрошенных выбирают в конфликтной ситуации стратегию «компромисс». Компромисс является частичным удовлетворением интересов всех субъектов конфликтного взаимодействия. 8% опрошенных выбирают стратегию «избегание», суть которой заключается в том, что человек старается сделать всё возможное, чтобы отложить конфликт и принятие важных решений на потом. При такой стратегии человек не только не отстаивает свои интересы, но и не проявляет внимания к интересам оппонента. Стратегию «приспособление» выбирают 4% опрошенных. Приспособление как способ поведения в конфликте характеризуется тем, что субъект готов убрать на задний план свои потребности, желания и интересы и пойти на уступки оппоненту, чтобы не допустить конфронтации. Лишь 2% опрошенных выбирают стратегию поведения в конфликте «соперничество».

Соперничество является таким видом поведения, когда субъект стремится к удовлетворению своих собственных интересов, принося ущерб интересам противоположного субъекта.

Профилактика конфликтных ситуаций – это комплекс мер, направленных на недопущение возникновения деструктивных конфликтов и на уменьшение их влияния на различные стороны жизнедеятельности отдельных субъектов и всей системы.

Важнейшими инструментами профилактики деструктивных конфликтов и снижения уровня профессионального стресса работников являются:

1. Четкая формулировка требований к работникам. Одним из лучших методов управления, предотвращающих дисфункциональные конфликты, является разъяснение требований к результатам работы каждого конкретного работника и подразделения в целом; наличие ясно и однозначно сформулированных прав и обязанностей, правил выполнения работы.

2. Проведение обучающих тренингов, основными задачами которых являются формирование конфликтологической компетентности и повышение уровня стрессоустойчивости всех категорий работников, формирование благоприятного социально - психологического климата. Комплекс тренингов по профилактике конфликтов и стрессов должен являться частью постоянно действующей профилактической программы в рамках системы повышения квалификации или профессионального обучения персонала организации [5].

3. Установление общих целей, формирование общих ценностей. Этому способствует информированность всех работников о политике, стратегии и перспективах организации, а также их осведомленность о состоянии дел в различных подразделениях. Очень эффективным оказывается формулирование целей организации на уровне целей общества. Наличие общих целей помогает людям понять, как им следует вести себя в условиях конфликта.

4. Привлечение в конфликтных ситуациях посредника (медиатора).

5. Создание благоприятных условий для жизнедеятельности человека и группы: согласование интересов, расстановка приоритетов, выявление, ревизия непродуктивных способов взаимодействий и отказ от них; разработка нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций, что позволяет сотрудникам отстаивать свои интересы, не вступая в конфликт с оппонентом [6].

Исходя из результатов проведенного исследования, можно сделать вывод, что причинами многих конфликтов в организации могут быть противоречие интересов, взглядов на жизнь, неполная или неточная информация, несбалансированное взаимодействие людей, индивидуально-психологические особенности работников. Главная роль в управлении конфликтами принадлежит руководителю коллектива. В зависимости от того, насколько эффективным будет управление конфликтом, его последствия станут функциональными или дисфункциональными, что, в свою очередь, повлияет на возможность будущих конфликтов: устранил причины конфликтов или создаст их.

Список литературы

1. Александрова Н.А. Удовлетворенность трудом как фактор снижения кадровых рисков / Культура, личность, общество в современном мире: методология, опыт эмпирического исследования. – Екатеринбург: Изд-во: Уральский государственный университет им. М.Горького, 2010. – С.206-209.

2. Александрова Н.А., Галюк А.Д., Шестопалова О.Н. Социология. – Екатеринбург: УрГУПС, 2016. – 134 с.

3. Александрова Н.А., Брюхова О.Ю., Невьянцева Н.Н. Управление персоналом организации. – Екатеринбург: УрГУПС, 2016. – 77 с.

4. Калмыкова О.Ю., Гагаринский А.В. Управление конфликтами в организации на основе развития мотивационного потенциала работников: монография. – Самара: СамГТУ, 2012.

5. Калмыкова О.Ю. Повышение квалификации управленческого и исполнительского персонала с целью развития конфликтологической компетентности // Вестник Самарского государственного технического университета. Сер. «Экономические науки». – 2014. – № (3) 13.

6. Митин А.Н., Кох И.А., Воронин Б.А. Регулирование организационно - правовых конфликтов: теория и практика. – Екатеринбург: издательский дом «Уральская государственная юридическая академия», 2008.